

ABSTRAK

Komunikasi merupakan salah satu bidang yang penting dalam suatu kegiatan terutama di hotel, karena pada hakekatnya hotel sebagai tempat berkumpulnya orang-orang atau sebagai tempat untuk berkomunikasi. Komunikasi sering dilakukan dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Begitu juga dengan di Hotel Elresas Lamongan, yang mana komunikasi sangat penting dilakukan dalam kegiatan operasional bagi department *Front Office* dengan *Housekeeping Department*. Untuk mengetahui hambatan komunikasi dan memperoleh upaya penyelesaian yang efektif antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* untuk memperlancar operasional di Hotel.

Penulis membuat Tugas Akhir yang berjudul Komunikasi antar Department Studi Deskriptif Tentang Hambatan Komunikasi Antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* Dalam Meningkatkan Kelancaran Operasional Kerja di Hotel Elresas Lamongan Jawa Timur sebagai upaya memperoleh penyelesaian hambatan komunikasi yang efektif antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* untuk memperlancar operasional di Hotel.

Metode penelitian ini dalam pembuatan tugas akhir ini menggunakan metode penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang menghubungkan peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data yang dilakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, observasi, serta penggunaan dokumen-dokumen.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, ditemukan bahwa terjadi hambatan komunikasi Berpijak dari suatu masalah-masalah dari komunikasi seperti jenis-jenis komunikasi, hambatan-hambatan komunikasi, faktor terjadinya hambatan komunikasi, upaya-upaya untuk menyelesaikan antar *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* diatas, dengan demikian hal ini membuktikan bahwa selama ini komunikasi yang ada di Hotel Elressas Lamongan yang terjalin antara pihak-pihak tersebut kurang efektif.

Dapat diketahui tentang pentingnya suatu komunikasi dalam sebuah organisasi seperti hotel. Dimana organisasi ini tidaklah mudah berkomunikasi antar department karena itu disebabkan adanya hambatan-hambatan yang telah dijelaskan diatas. Yang paling penting dalam mengatasi sebuah masalah adalah upaya-upaya atau pencegahan agar tidak terjadi *miss communication* yang sudah dijelaskan diatas merupakan solusi dari pencegahan suatu masalah yang ada di Hotel Elressas Lamongan. Oleh karena itu, perlunya pembinaan khusus yang dilakukan oleh manajemen hotel terhadap karyawan agar komunikasi dapat berjalan dengan baik. Sehingga kualitas dari karyawan maupun antar department menjadi sangat baik dari sebelumnya.